

Werkproces PREM Integrale geboortezorg inclusief werkinstructie versturen PREM

Werkproces 4_3. Hoort bij PREM v2_3 en Indicatorenset v9_1

Aangepaste versie: 22 oktober 2024

Vorige versie: 2 november 2022

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Verklarende woordenlijst	4
1. Inleiding	5
1.1 Leeswijzer	5
2. Het werkproces	6
2.1 Voorbereiding en keuze door VSV	6
2.2 Zorgaanbieder (zorgorganisatie of praktijk of ZPP'er) breidt account in mijnPerined uit	6
2.3 Zorgaanbieder (zorgorganisatie of praktijk of ZPP'er) voert cliënten in	7
2.4 E-mail wordt verstuurd aan cliënt	7
2.5 Cliënt ontvangt link naar PREM Geboortezorg	8
2.6 Resultaten worden teruggekoppeld en besproken in VSV	9
2.7 PREM indicatorscores worden aangeleverd aan ZiN	9
3. Juridisch kader	11
4. Werkinstructie voor het uitsturen van de PREM-vragenlijst	12
4.1 Stap 1: Voorbereiding voor meting: account in mijnPerined uitbreiden	12
4.2 Stap 2: Zorgverlener informeert cliënt juist, tijdig en volledig	14
4.3 Stap 3: Zorgaanbieder (organisatie/praktijk/ZPP'er) voert cliënten in	14
4.3.1 Instructie .csv bestand aanmaken (10 stappen)	14
4.3.2 Contactgegevens bij technische vragen	16
Bijlage 1 Berekening (sub) indicatorwaarden PREM Geboortezorg per VSV	17
Bijlage 2 Procesbeschrijving gegevensaanlevering verslagjaar 2023	19
Bijlage 3 Basistekst 'Informatie voor cliënten'	21
Bijlage 4 Basistekst 'Informatie voor zorgverleners'	22

Samenvatting

Vanaf 1 januari 2023 krijgen alle vrouwen die na 1 januari 2023 bevallen van een levensvatbaar kind een PREM vragenlijst. Dit is voor elk VSV verplicht¹. De cliëntervaring wordt gemeten met de PREM Integrale geboortezorg v2.3. Landelijke uitvraag en verwerking dienen uniform te verlopen. Deze taak is vanaf 2022 onderdeel van de subsidie die door het Ministerie van VWS aan Perined is toegekend. De uitvraag van de PREM Geboortezorg zal plaatsvinden volgens de werkwijze in bijgevoegd schema. Perined berekent de PREM-indicator scores per VSV en uploadt de indicator scores in OmniQ (DHD), waar ze door de ziekenhuizen kunnen worden geaccordeerd² en doorgeleverd aan Zorginstituut Nederland (ZiN). De PREM Indicator scores worden op VSV niveau op uiterlijk 1 mei 2025 aangeleverd aan de Openbare Data Base (ODB) van Zorginstituut Nederland (ZiN) over verslagjaar 2024. Zie ook Indicatorenset Integrale Geboortezorg v9.1.



¹ Bron: Indicatorenset Integrale Geboortezorg ZiN, juli 2017

² In 2022 wordt gewerkt aan de implementatie van een nieuwe manier waarbij Perined verantwoordelijk wordt voor het doorleveren van alle geboortezorgindicatoren, inclusief de PREM Indicator scores, aan ZiN t.b.v. ODB in plaats van via ziekenhuizen m.b.t. DHD. Reden hiervoor is dat alle gegevens bij Perined binnenkomen, worden geanalyseerd en gecorrigeerd. Perined kan dan direct het totale databestand aan ZiN aanleveren. Dit zal de standaardisatie en de kwaliteit van de data ten goede komt. Voorwaarde is wel dat de deelnemende zorgverleners in het VSV accorderen dat zij de juiste data hebben aangeleverd en zij Perined mandateren voor de verwerking en doorlevering aan ZiN conform de protocollen die daarvoor zijn opgesteld en regelmatig worden gecertificeerd.

Verklarende woordenlijst

- **DHD:** Dutch Hospital Data: verzamelt, beheert en bewerkt data van ziekenhuizen en universitair medische centra en koppelt die data terug als informatie.
- **IGO:** integrale geboortezorg. Organisatie
- **LVR-nummer:** organisatienummer bij Perined
- **Mediquest:** onafhankelijk onderzoeksbureau, werkt in opdracht van Perined bij de uitvoering van de PREM Geboortezorg
- **mijnPerined:** tool van Perined met daarin spiegelinformatie voor organisaties in de geboortezorg.
- **ODB:** Openbaar Data Bestand van Zorginstituut Nederland, die raadpleegbaar is voor belanghebbenden, voor doeleinden als kwaliteitsverbetering, keuze informatie, zorginkoop informatie en zorgevaluatie.
- **OmniQ:** portaal waarmee ziekenhuizen alle kwaliteitsindicatoren ten behoeve van de Transparantiekalender (Zorginstituut Nederland) en de Basisset MSZ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) kunnen aanleveren.
- **PREM:** Patient reported Experience Measure: patiëntervaringen
- **VSV:** Verloskundig samenwerkingsverband
- **ZiN:** Zorginstituut Nederland
- **Zorgaanbieder:** zorgorganisatie, -praktijk of ZZP'er

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2023 is het meten van clientervaringen in de geboortezorg met de PREM Geboortezorg verplicht. De partijen in de geboortezorg hebben samen een landelijke vragenlijst ontwikkeld, de Patient Reported Experience Measure, ofwel de PREM Geboortezorg. We bieden deze vragenlijst aan elke kraamvrouw, die een levensvatbare baby heeft gekregen, aan. Het is een korte vragenlijst over wat belangrijk is voor de kraamvrouw (de cliënt) en zinvol voor de zorgverlener. We stellen vragen over de ervaringen met de zorg, voor elk van de organisaties waarvan door de cliënt zorg is ontvangen: de verloskundigenpraktijk, het ziekenhuis en de kraamzorgorganisatie. De cliënten beantwoorden de vragen op een eenvoudige 10 puntschaal met smileys. Tot slot vragen we naar verbeterpunten en complimenten.

1.1 Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 is het werkproces uitgeschreven. Het is de uitgebreide versie van hetgeen in de samenvatting is beschreven.
- In Hoofdstuk 3 vindt u het juridisch kader dat ten grondslag ligt aan het werkproces.
- In hoofdstuk 4 is de werkinstructie voor VSV's beschreven: deze instructie vertelt de VSV's welke handelingen er verricht moeten worden.

2. Het werkproces

2.1 Voorbereiding en keuze door VSV³

De uitnodiging om aan de PREM geboortezorg deel te nemen wordt op initiatief van één zorgdiscipline van een Verloskundig Samenwerkingsverband (VSV) via (mijn)Perined verstuurd naar de cliënt. Dit om te voorkomen dat de cliënt meerdere verzoeken krijgt om aan dezelfde PREM geboortezorg deel te nemen. Omdat de verloskundige meestal de coördinerend zorgverlener is van de zwangere en haar begeleidt tijdens haar zwangerschap tot kraamtijd, is de verloskundige veruit de meest logische discipline. Maar het kan per VSV (maar ook per zorgsituatie!) verschillen. Spreek dit dus binnen je VSV goed af. De kraamzorgorganisatie kan dit nu nog niet doen zolang ze niet zijn aangesloten op de Perined registratie. De basistekst met informatie voor cliënten is te vinden in bijlage 3.

LET OP: Er moet binnen het VSV besproken worden hoe cliënten die gedurende de zwangerschap of tijdens of na de bevalling niet in contact zijn geweest met een verloskundige, uitgenodigd worden voor deelname aan de PREM Geboortezorg. Hier is een rol voor de gynaecoloog, voor wie dan hetzelfde proces geldt als voor de hierboven genoemde verloskundige.

We adviseren om ervoor te zorgen dat belanghebbenden binnen het VSV (organisaties, afdelingen) op de hoogte zijn van de aankomende meting. Denk daarbij aan het informeren van de afdeling of collega waar het algemene nummer uitkomt. Er kunnen dus vragen binnenkomen bij de zorgaanbieders. Bijvoorbeeld als een cliënt vragen heeft over de meting of vragenlijst of als een cliënt onterecht uitgenodigd is. De zorgaanbieder neemt deze vragen aan, en kan indien nodig contact opnemen met Perined voor eventuele technische vragen.

Het is verder raadzaam dat alle betrokken zorgaanbieders bij het VSV eenduidige algemene informatie over de meting op hun website plaatsen om cliënten te informeren. Hierbij is het m.n. belangrijk dat de zorgverleners kunnen aangeven van wie ze een vragenlijst toegestuurd krijgen. Deze basistekst is te vinden in bijlage 4.

2.2 Zorgaanbieder (zorgorganisatie of praktijk of ZPP'er) breidt account in mijnPerined uit

De landelijke uitvraag en verwerking van de PREM dient uniform te verlopen. Deze taak is vanaf 2022 onderdeel van de subsidie die door het Ministerie van VWS aan Perined is toegekend. Aanlevering van e-mailadressen en vervolgens de PREM uitvragen gebeurt daarom via Perined. Elke zorgaanbieder/praktijk/ZPP'er heeft al een account in mijnPerined (m.u.v. aanbieders van kraamzorg). Perined werkt met diverse rollen en functies per account om de privacy te waarborgen. Vanaf september kan een organisatie/praktijk/ZPP'er zich aanmelden bij Perined. Praktisch gezien gaat dit als volgt:

- De huidige 'organisatiebeheerder Perined' uit de eigen organisatie/praktijk kent zichzelf via het online tool MijnPerined (mijnperined.nl) de rol 'Upload t.b.v. PREM' toe.
- Desgewenst kan de organisatiebeheerder Perined ook anderen deze rol 'Upload t.b.v. PREM' toekennen.
- Vanaf dat moment kunnen alle mensen in je organisatie/praktijk/ZPP'er die de rol 'upload t.b.v. PREM' hebben gekregen e-mailadressen t.b.v. de PREM gaan uploaden.

³ Het is mogelijk voor Waardegedreven Zorg VSV's, IGO's of VSV's waar de kraamzorg de uitvraag verzorgt, om zelf de afname van de vragenlijst te verzorgen zodat directe terugkoppeling voor een gesprek in de spreekkamer of voor het eigen kwaliteitsdashboard mogelijk is. Vervolgens kunnen deze VSV's dan een databestand aanleveren bij Perined, via een vast format, waarna verwerking van de data bij Perined verloopt voor de onderlinge vergelijking in de benchmark en voor aanlevering aan Zorginstituut Nederland. Hiervoor moet contact worden opgenomen met Perined: info@perined.nl of 030 369 0800. Perined vraagt hier een kostenvergoeding voor.

Indien niet bekend is wie de organisatiebeheerder is van je zorgorganisatie of praktijk, kan de naam opgevraagd worden via info@perined.nl of via 030-3690800.

Daarnaast maakt Perined een account aan voor alle deelnemende organisaties per VSV voor inzage. Het gaat hierbij een uitbreiding van het huidige mijnPerined-account van de deelnemende organisatie.

2.3 Zorgaanbieder (zorgorganisatie of praktijk of ZPP'er) voert cliënten in

De zorgaanbieders voeren alle cliënten in die tussen 1 januari en 31 december 2023 bevallen zijn van een levensvatbaar kind (> 24 weken), en die hiervoor geen bezwaar hebben gemaakt. Het gaat daarbij om het invoeren van het LVR-nummer (organisatienummer), een e-mailadres en de opmerking 'geen bezwaar'. De zorgaanbieder voert de gegevens in tussen 2- tot 8 weken na de bevalling.

2.4 E-mail wordt verstuurd aan cliënt

Na het uploaden van de e-mailadressen in mijnPerined, wordt direct een e-mail met de link naar de PREM Geboortezorg vragen uitgestuurd naar de betreffende cliënten. In de e-mail wordt vermeld dat aan het verzendende e-mailadres geen reactie of vragen gestuurd kunnen worden. In geval van vragen, kan de client contact opnemen met de zorgaanbieder die haar e-mailadres heeft doorgestuurd. De zorgaanbieder kan de client voor inhoudelijke vragen over de PREM doorverwijzen naar de website van PFN. Deze site staat ook vermeld in de uitnodigingsmail. Het is daarnaast raadzaam dat het VSV en de diverse zorgaanbieders hierover ook algemene informatie op hun website plaatsen. Zie bijlage 4.

Hieronder ziet u de tekst van de e-mail die aan cliënten wordt verstuurd:

Onderwerp: Uitnodiging cliëntervaringsonderzoek geboortezorg

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail omdat u pas bevallen bent. We horen graag wat u van de zorg vond. Alle vrouwen die zijn bevallen in Nederland krijgen de uitnodiging voor deze vragenlijst. Uw verloskundige <naam zorgaanbieder> of arts heeft u verteld over deze vragenlijst. Met uw antwoorden kunnen zorgverleners de zorg beter maken.

Het zijn 14 vragen over de zorg tijdens uw zwangerschap, bevalling en kraamtijd. Om de vragenlijst te starten, klik op deze link: <hyperlink naar de vragen>

Dit onderzoek wordt gedaan door Mediquest. Deze organisatie doet onafhankelijk onderzoek. Mediquest doet dit voor de verloskundigenpraktijk, ziekenhuis en kraamzorgorganisatie die betrokken waren bij uw zwangerschap, bevalling en kraamtijd. Mediquest zorgt ervoor dat alle antwoorden veilig en anoniem verwerkt worden. Dat wil zeggen dat uw zorgverleners niet zien welk antwoord u heeft gegeven. Meer informatie staat in het privacy statement van Mediquest.

Deze email is automatisch verzonden. U kunt hier niet op antwoorden. Heeft u vraag? Kijk dan op de website van Patiëntenfederatie Nederland: <https://www.patiëntenfederatie.nl/over-de-zorg/geboortezorg>. Of neem contact op met uw zorgaanbieder <naam van de zorgaanbieder>.

*Met vriendelijke groet,
Mediquest,
namens <naam van de zorgaanbieder>*

Werkt bovenstaande link niet? Kopieer dan de link hieronder in de adresbalk van uw internetprogramma. <hyperlink>

Bij geen respons zal na twee weken een automatische herinnering worden gestuurd. Zie hieronder de tekst van de herinneringse-mail.

Onderwerp: Herinnering cliëntervaringsonderzoek geboortezorg

Geachte mevrouw,

Wij stuurden u twee weken geleden een e-mail. In deze e-mail vroegen wij u een vragenlijst in te vullen. De vragenlijst gaat over uw ervaringen tijdens de zwangerschap, bevalling en kraamtijd.

Heeft u deze vragenlijst al ingevuld? Hartelijk bedankt! U hoeft niets te doen. Heeft u de vragenlijst nog niet ingevuld? Graag vragen wij u dit nog te doen.

In deze vragenlijst kunt u invullen wat u van de zorg vond. Met uw antwoorden kunnen zorgverleners de zorg beter maken. Het zijn 14 vragen over de zorg tijdens uw zwangerschap, bevalling en kraamtijd. Om de vragenlijst te starten, klik op deze link: <hyperlink naar de vragen>

Dit onderzoek wordt gedaan door Mediquest. Deze organisatie doet onafhankelijk onderzoek. Mediquest doet dit voor de verloskundigenpraktijk, ziekenhuis en kraamzorgorganisatie die betrokken waren bij uw zwangerschap, bevalling en kraamtijd. Mediquest zorgt ervoor dat alle antwoorden veilig en anoniem verwerkt worden. Dat wil zeggen dat uw zorgverleners niet zien welk antwoord u heeft gegeven. Meer informatie staat in het privacy statement van Mediquest.

Deze email is automatisch verzonden. U kunt hier niet op antwoorden. Heeft u vraag? Kijk dan op de website van Patiëntenfederatie Nederland: <https://www.patiëntenfederatie.nl/over-de-zorg/geboortezorg>. Of neem contact op met uw zorgaanbieder <naam van de zorgaanbieder>.

*Met vriendelijke groet,
Mediquest,
namens <naam van de zorgaanbieder>*

Werkt bovenstaande link niet? Kopieer dan de link hieronder in de adresbalk van uw internetprogramma. <hyperlink>

De e-mailadressen worden hierna automatisch verwijderd.

2.5 Cliënt ontvangt link naar PREM Geboortezorg

De link in de e-mail leidt de cliënt naar de PREM Geboortezorg. Daarin wordt de cliënt gevraagd om 14 ervaringsvragen te beantwoorden over de zorg.

- Het gaat om 2 algemene en 11 specifieke ervaringsvragen en 1 open vraag.
- 3 Vragen zijn uitgesplitst naar moeder en kind.
- De ervaringsvragen worden gesteld voor elk van de organisaties waarvan zorg is ontvangen (verloskundige praktijk, ziekenhuis, kraamzorgorganisatie⁴).

⁴ Bij VSV's die al helemaal integraal werken zal de naamgeving iets worden aangepast.

- Daarnaast worden 14 achtergrondvragen gesteld.

2.5.1. Waarom 14 achtergrondvragen?

- Om de antwoorden van de vragenlijst toe te kennen aan een VSV wordt gevraagd naar de plaats van de bevalling. In het geval van een thuisbevalling (inclusief geboortecentrum of kraamhotel dat niet onder een ziekenhuis valt) wordt een extra vraag gesteld: 'Naar welk ziekenhuis had je willen gaan als daar een reden voor was geweest?'. In het geval van een ziekenhuisbevalling wordt gevraagd of dit het ziekenhuis van keuze was. Zo niet, dan wordt ook een extra vraag gesteld: 'Naar welk ziekenhuis wilde je dan gaan?'.
- Ook wordt gevraagd naar de verloskundigenpraktijk en de kraamzorgorganisatie waarvan zorg ontvangen is (indien van toepassing) om correcte terugkoppeling op zorgaanbiedersniveau mogelijk te maken.
- Daarnaast worden er andere clientkarakteristieken uitgevraagd die bij de terugkoppeling van de resultaten in mijnPerined gebruikt kunnen worden bij verdere analyse bij de verbeterplannen.
- Een andere mogelijkheid is dat o.b.v. een beperkt aantal extra uit te vragen variabelen een vragenlijst gekoppeld wordt aan patiëntkarakteristieken die al bekend zijn bij Perined.

Onder in de vragenlijst wordt separaat aan de cliënte toestemming gevraagd voor verrijking van de gegevens door Perined. Het bestand met de gekoppelde gegevens wordt geanonimiseerd, dat wil zeggen niet direct of indirect herleidbaar tot de persoon of de situatie van de cliënt, teruggekoppeld voor interne zorgevaluatie voor kwaliteitsdoeleinden of voor wetenschappelijk onderzoek. Voor meer informatie over de juridische toestemmingsvereiste, zie Hoofdstuk 3 Juridisch kader.

Naast deze PREM geboortezorgvragen wordt in een toelichting vermeld wat er met de betreffende gegevens gebeurt. Zo worden de e-mailadressen na verwerking zo spoedig mogelijk vernietigd.

Scores

- De cliënten beantwoorden de vraag op een 10 puntsschaal waarbij met smiley's de waarde wordt toegelicht. Deze schaal loopt van: 'Nee, helemaal niet'/1 tot 'Ja, helemaal'/10.
- De contactpersoon van de betreffende zorgaanbieder kan in een dashboard op continue basis de scores van de eigen zorgaanbieder zien. Individuele scores van cliënten zijn niet te zien. De scores zijn alleen zichtbaar als de vragen tenminste door 10 cliënten zijn ingevuld, zodat de scores niet herleidbaar zijn tot een individuele cliënt.
- De antwoorden op de open vragen (complimenten en verbeterpunten uitgevraagd op organisatieniveau) maken geen onderdeel uit van de Indicatorenset t.b.v. Zorginstituut Nederland. Deze worden in mijnPerined getoond op zorgaanbiederniveau voor leren& verbeteren van de zorg.

2.6 Resultaten worden teruggekoppeld en besproken in VSV

Alle zorgaanbieders en⁵ VSVs kunnen continu hun scores zien in het dashboard van mijnPerined, op meerdere niveaus: op VSV niveau, in een benchmark en op zorgaanbiederniveau. Zorgaanbieders en VSVs kunnen de ervaringen van cliënten gebruiken voor kwaliteitsverbetering en benchmarking in het kader van leren en verbeteren door met elkaar te bespreken wat de ervaringen van de cliënten zijn en waar de verbeterpunten liggen. Zie de werkinstructie voor de details.

2.7 PREM indicatorscores worden aangeleverd aan ZiN

Ten behoeve van de aanlevering van de resultaten van de PREM Geboortezorg aan ZiN wordt door Perined de gemiddelde PREM indicatorscores berekend en gekoppeld aan een VSV. Perined zal vervolgens op geanonimiseerde wijze, dat wil zeggen niet direct en evenmin indirect herleidbaar tot de persoon of de situatie van de cliënt, op VSV niveau de PREM indicatorscores uploaden in OmniQ (DHD) waar ze door de ziekenhuizen kunnen worden geaccordeerd t.b.v. aanlevering aan het Zorginstituut Nederland (ZiN). ZiN gebruikt de PREM indicatorscores in [de Openbare DataBase \(ODB\)](#), die raadpleegbaar is voor belanghebbenden, voor doeleinden als kwaliteitsverbetering, keuze informatie, zorginkoop informatie en zorgevaluatie.

⁵ De kraamzorgaanbieders sluiten een aparte overeenkomst met Perined voor inzage in de resultaten.

De berekening van de aan ZiN aan te leveren PREM Geboortezorg-indicatorscores verloopt als volgt, zie ook bijlage 1:

13 vragen, 13 scores per VSV

Per VSV wordt voor het openbaar databestand 13 PREM Geboortezorg scores aangeleverd. De 3 naar moeder en kind uitgesplitste vragen worden t.b.v. de ODB samengevoegd. De antwoorden op de open vragen worden niet aan de ODB aangeleverd.

Dus alle cliënten beantwoorden de 13 vragen over respectievelijk de verloskunde, het ziekenhuis en de kraamzorg, indien van toepassing, op een schaal van 1-10.

Toedeling aan VSV's

Op basis van de vraag naar de (gewenste) plaats van baring wordt een cliënt toegewezen aan een VSV, waarbij de volgende werkwijze wordt gehanteerd:

- Wanneer de feitelijke bevalling is geweest in een NIET-GEWENST ziekenhuis, worden de PREM geboortezorg indicatoren toegerekend aan het VSV waar het GEWENSTE ziekenhuis bij is aangesloten
- Wanneer de feitelijke bevalling is geweest in het GEWENSTE ziekenhuis, worden de PREM geboortezorg indicatoren toegerekend aan het VSV waar dit GEWENSTE ziekenhuis bij is aangesloten
- Wanneer de feitelijke plaats baring thuis is geweest (of overig zoals bijv. een geboortecentrum, maar geen ziekenhuis) worden de PREM geboortezorg indicatoren toegerekend aan het VSV waar het GEWENSTE ziekenhuis bij is aangesloten.

Het responsepercentage

Voor het responsepercentage worden alle beantwoorde vragenlijsten afgezet tegen het aantal achteraf door Perined voor dat VSV berekende aantal zorggevallen in de meetperiode. Dit zijn de teller en de noemer. Beide worden aangeleverd voor het responsepercentage bij het Zorginstituut.

NB: In het zeldzame geval van een dubbel ingevulde vragenlijst per zorggeval is het helaas vanwege privacy niet mogelijk een correctiefactor aan te brengen.

3. Juridisch kader

Informatievereiste:

Perined is de organisatie in Nederland waar informatie van alle zwangerschappen en bevallingen door verloskundigen, huisartsen, gynaecologen en kinderartsen wordt geregistreerd voor onderzoeks- en kwaliteitsdoeleinden. In opdracht van Perined wordt de vragenlijst door Mediquest uitgezet. Perined en Mediquest hebben veel ervaring in het zorgvuldig omgaan met (medische) gegevens van individuele personen en zijn hiervoor gecertificeerd. De antwoorden op de vragenlijst zullen door Perined anoniem verwerkt worden:

- in een dashboard voor de zorgaanbieders voor leren en verbeteren van de zorg; deze informatie is niet (direct en evenmin indirect) herleidbaar tot een persoon of situatie;
- en voor algemene informatie per verloskundig samenwerkingsverband (VSV) die door het Zorginstituut Nederland openbaar wordt gemaakt ten behoeve van keuze-informatie voor cliënten, alsmede eventueel ten behoeve van zorginkoopgesprekken tussen zorgverzekeraar en zorgaanbieder. *Let wel: De zorgverzekeraar sluit contracten op aanbieder niveau en niet op VSV niveau.* Ook deze informatie is niet (direct en evenmin indirect) herleidbaar tot een persoon of situatie.

Het achterliggende werkproces (versie 4.2) behorende bij de vragenlijst is vastgelegd en is onderdeel van de Indicatorenset Integrale Geboortezorg d.d. oktober 2022 (versie 8.3). Hierin is opgenomen dat door het versturen van de antwoorden op de vragenlijst de cliënt er expliciet mee instemt dat:

- de zorgaanbieder de verkregen antwoorden op de vragenlijst gebruikt voor interne zorgevaluatie doeleinden. Vóórdat de antwoorden op de vragenlijst door de zorgaanbieder te raadplegen zijn, worden deze door een extern meetbureau geanonimiseerd, dat wil zeggen niet direct en evenmin indirect herleidbaar tot de persoon of de situatie van de cliënt.
- het VSV waarbij de zorgaanbieder is aangesloten, de verkregen antwoorden m.b.t. de vragenlijst gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden binnen het VSV. Vóórdat de antwoorden op de vragenlijst door het VSV te raadplegen zijn, worden deze door een extern meetbureau geanonimiseerd, dat wil zeggen niet direct en evenmin indirect herleidbaar tot de persoon of de situatie van de cliënt. Het VSV zal de antwoorden op de vragenlijst op geen enkele andere manier gebruiken dan voor de hiervoor omschreven kwaliteitsdoeleinden binnen het VSV.
- Perined de antwoorden op de vragenlijst zal verwerken tot PREM-resultaten en – indicatorscores. Perined zal op haar beurt op geanonimiseerde wijze, dat wil zeggen niet direct en evenmin indirect herleidbaar tot de persoon of de situatie van de cliënt, op VSV niveau de PREM indicatorscores uploaden in OmniQ (DHD) waar ze door de ziekenhuizen kunnen worden geaccordeerd t.b.v. aanlevering aan het Zorginstituut Nederland (ZiN). ZiN gebruikt de PREM indicatorscores in de Openbare DataBase (ODB), die raadpleegbaar is voor belanghebbenden, voor doeleinden als kwaliteitsverbetering, keuze informatie, zorginkoop informatie en zorgevaluatie.

In de vragenlijst vindt de cliënt de volgende paragraaf m.b.t. aanvullende toestemming voor nader gebruik van haar gegevens:

Om al dan niet verder onderzoek te kunnen doen en gegevens beter te analyseren vragen we u één van de volgende mogelijkheden aan te kruisen:

- Ik geef toestemming voor het koppelen van mijn antwoorden uit deze vragenlijst aan de gegevens die al over mij bekend zijn bij Perined en voor het gebruik van de antwoorden voor wetenschappelijk onderzoek voor het verbeteren van de kwaliteit van de geboortezorg. De resultaten van dit wetenschappelijk onderzoek zullen altijd anoniem zijn.

of

- Ik geef toestemming voor het gebruik van mijn antwoorden uit deze vragenlijst zonder herleidbare persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek voor het verbeteren van de kwaliteit van de geboortezorg. De resultaten van dit wetenschappelijk onderzoek zullen altijd anoniem zijn.

of

- Ik geef geen toestemming voor het verder gebruik van mijn gegevens

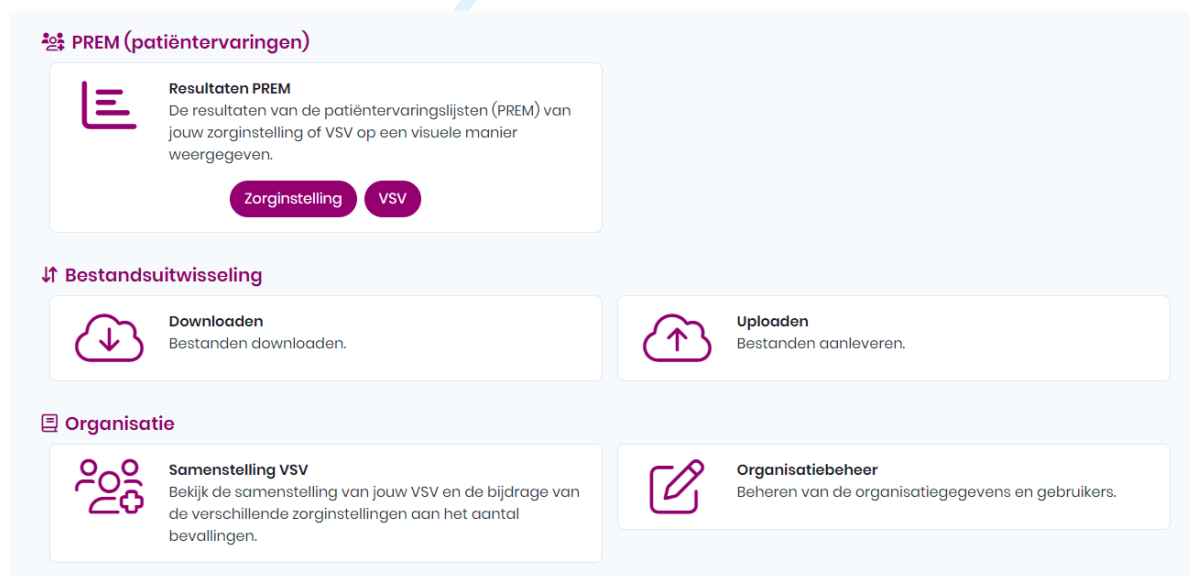
4. Werkinstructie voor het uitsturen van de PREM-vragenlijst

4.1 Stap 1: Voorbereiding voor meting: account in mijnPerined uitbreiden

Elke zorgaanbieder (organisatie/praktijk/ZZP'er), m.u.v. kraamzorg, heeft al een account in mijnPerined. Vanaf september kan de huidige organisatiebeheerder in mijnPerined (mijnperined.nl) zichzelf (en/of anderen) de rol 'Upload t.b.v. PREM' toekennen. Vanaf dat moment kun alle mensen in je organisatie die de rol 'upload t.b.v. PREM' hebben gekregen e-mailadressen gaan uploaden. Perined noemt dat gebruikers. Indien niet bekend is wie de organisatiebeheerder is, kan de naam opgevraagd worden via info@perined.nl.

Het toekennen de uploadrol aan een nieuwe medewerker werkt als volgt:

- 1) Ga op de hoofdpagina naar Organisatiebeheer



PREM (patiëntervaringen)

Resultaten PREM
De resultaten van de patiëntervaringslijsten (PREM) van jouw zorginstelling of VSV op een visuele manier weergegeven.

Zorginstelling VSV

Bestandsuitwisseling

Downloaden
Bestanden downloaden.

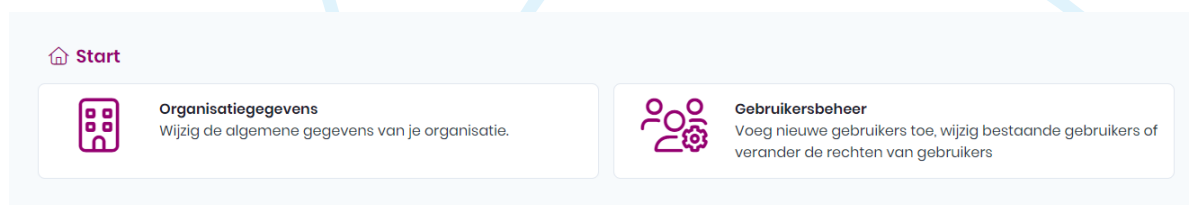
Uploaden
Bestanden aanleveren.

Organisatie

Samenstelling VSV
Bekijk de samenstelling van jouw VSV en de bijdrage van de verschillende zorginstellingen aan het aantal bevallingen.

Organisatiebeheer
Beheren van de organisatiegegevens en gebruikers.

- 2) Ga naar gebruikersbeheer



Start

Organisatiegegevens
Wijzig de algemene gegevens van je organisatie.

Gebruikersbeheer
Voeg nieuwe gebruikers toe, wijzig bestaande gebruikers of verander de rechten van gebruikers

- 3) Klik op Nieuwe gebruiker toevoegen

Gebruikers

De tabel hieronder toont de gebruikers voor deze zorginstelling met daarachter de rollen en rechten voor deze gebruikers.

Toelichting toegang:

Organisatiebeheerder: gebruiker kan organisatiegegevens en gebruikers beheren

Toegang spiegelinformatie: gebruiker kan spiegelinformatie inzien

Uploaden t.b.v. PREM: gebruiker kan e-mailadressen uploaden voor de uitvraag van de PREM geboortezorg

Toelichting type contactpersoon:

Contactpersoon Algemeen: ontvangt algemene informatie vanuit Perined over de registratie

Contactpersoon Aanlevering: ontvangt informatie over de aanlevering en aanleverdeadlines en ontvangt kwaliteitsrapportages

Contactpersoon Indicatoren: ontvangt informatie over de landelijke indicatoren en het aanleveren daarvan

Contactpersoon Technische aanlevering: ontvangt informatie over aanpassingen in de aanleverberichten, schematronen

Per gebruiker zijn meerdere types contactpersoon mogelijk. De organisatiebeheerder kan deze types voor zichzelf en voor de andere gebruikers aanpassen.

[+ Nieuwe gebruiker toevoegen](#)

Gebruikersdetails

Gebruikersnaam *

Gebruik mailadres als gebruikersnaam, tenzij gebruiker meerdere accounts heeft.

Dit veld is verplicht

Voornaam *

Achternaam *

Emailadres *

Rollen en rechten

- Organisatiebeheerder
- Toegang spiegelinformatie
- Contactpersoon - Algemeen
- Contactpersoon - Aanlevering
- Contactpersoon - Technische aanlevering
- Contactpersoon - Indicatoren
- Uploaden t.b.v. PREM

Annuleren

Opslaan

- 4) Kies bij Rollen en rechten voor Uploaden t.b.v. PREM
- 5) Bij mensen die al een account hadden in mijnPerined kun je dezelfde werkwijze volgen. Alleen klik je bij deze mensen op het potloodje achter de naam van de betreffende persoon en niet op + Nieuwe gebruiker toevoegen.

4.2 Stap 2: Zorgverlener informeert cliënt juist, tijdig en volledig

De verantwoordelijke zorgaanbieder die de emailadressen doorgeeft, informeert de cliënt juist, tijdig en volledig over de mogelijkheid respectievelijk wenselijkheid om deel te nemen aan de PREM geboortezorg. Doel hiervan is dat de cliënt in staat is een geïnformeerde keuze te maken om al dan niet aan de PREM geboortezorg deel te nemen. In principe is de verloskundige de verantwoordelijke zorgaanbieder, maar indien een cliënt niet onder behandeling van de verloskundige is (geweest), dan moet binnen het VSV hiervoor afspraken hebben gemaakt met de gynaecologen. De zorgaanbieder noteert of er wel of geen bezwaar is om deel te nemen aan de PREM Geboortezorg.

De cliënt geeft, direct onder de vragenlijst, separaat, al dan niet, toestemming aan Perined voor koppeling van haar gegevens aan de over haar in de Perined-databanken aanwezige klinische gegevens. Op basis van deze koppeling wordt, geanonimiseerd, dat wil zeggen niet direct en evenmin indirect herleidbaar tot de persoon of de situatie van de cliënt, informatie teruggekoppeld aan de zorgaanbieder voor onderzoeks- en kwaliteitsdoeleinden binnen het VSV.

Perined zorgt ervoor dat op juiste wijze expliciet toestemming aan de cliënte wordt gevraagd voor koppeling van PREM gegevens aan de klinische gegevens in Perined o.b.v. postcode en geboortedatum. Zie Juridisch kader, hoofdstuk 3.

4.3 Stap 3: Zorgaanbieder (organisatie/praktijk/ZZP'er) voert cliënten in

Aanlevering van cliënten verloopt via de beveiligde aanlevertool in mijnPerined. Bij deze werkinstructie vindt u tevens de instructies voor aanlevering (dataspecificaties). De inclusiecriteria zijn:

- De cliënt is minimaal 2 tot maximaal 8 weken geleden bevallen;
- De cliënt is 16 jaar of ouder;
- Er is een e-mailadres beschikbaar;
- De cliënte heeft een levensvatbaar kind gekregen (24 weken of meer)

De data wordt aangeleverd in een .csv bestand, met het scheidingsteken ; of , . De tool controleert automatisch of de aangeleverde gegevens kloppen (zie stap 5 op pag. 17). Als er fouten gevonden zijn, zal het gehele aangeleverde bestand afgekeurd worden, de fouten dienen eerst aangepast te worden, waarna het bestand opnieuw geüpload kan worden. Deelnemende VSV's leveren de volgende variabelen aan over cliënten voor verzending:

Variabele	Reden van verzamelen	Verplicht
lvr-nummer	t.b.v. verzending uitnodiging en herinnering, identificatie VSV	Ja
e-mailadres	t.b.v. verzending uitnodiging en herinnering	Ja
geen-bezwaar	validatie selectiecriteria	Ja

4.3.1 Instructie .csv bestand aanmaken (8 stappen)

Over dit proces is ook een filmpje gemaakt: dat vind je [HIER](#)

1. Open een nieuw Excel-bestand of maak gebruik van het voorbeeldbestand (dat vind je [HIER](#));
2. Vul de gegevens in:
 - a. lvr-nummer: het unieke nummer van de zorgaanbieder, dit nummer is dus voor alle cliënten hetzelfde.
 - b. e-mailadres: het e-mailadres van je cliënt. Let op dat dit goed gespeld is.

- c. geen-bezwaar: als de cliënt geen bezwaar heeft gemaakt voor meedoen aan de meting dan vul je hier een 1 in.

Het is belangrijk dat de kolomkoppen precies goed gespeld zijn zoals in dit voorbeeld.

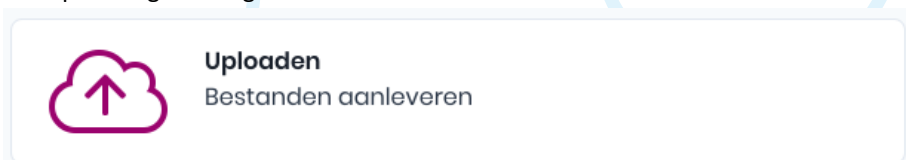
De inhoud van het bestand zou er zo uit moeten zien:

	A	B	C
1	lvr-nummer	e-mailadres	geen-bezwaar
2	1000	ikbeneenclient@gmail.com	1
3	1000	voorbeeld@gmail.com	1
4	1000	client@gmail.com	1
5			
6			

3. Controleer de ingevulde gegevens;
4. Ga naar "opslaan als";
5. Open de lijst achter opslaan als;
6. Gebruik de vervolgkeuzelijst om te selecteren een van de CSV's (allebei zijn akkoord)
 - a. CSV (gescheiden door lijstscheidingstekens) (*.csv)
 - b. CSV (gescheiden door komma) (*.csv)
7. Geef het bestand een logische naam, bijvoorbeeld met de datum van de dag waarop je het hebt gemaakt;
8. Selecteer vervolgens Opslaan.

Het Excel-bestand is nu als CSV-bestand opgeslagen. Dit bestand kun je nu aanleveren via mijnPerined.

1. Log in op mijnPerined
2. Klik op de volgende tegel:



3. Klik nogmaals op de volgende tegel:



4. Sleep een bestand vanuit uw computer, of klik op 'klik hier' om een bestand van uw computer te kunnen selecteren.

Bestanden selecteren

Upload hier het databestand. Zorg ervoor dat het CSV-bestand voldoet aan het format.

Na het uploaden wordt direct gecontroleerd of het bestand voldoet aan het format en verwerkt kan worden. Blijf wachten totdat u een terugkoppeling in beeld krijgt en alle geuploade bestanden onder het kopje 'aangeleverde bestanden' staan.

Sleep uw bestand(en) hierheen
of [klik hier](#) om bestand(en) te selecteren

5. Nadat u een bestand heeft geüpload krijgt u bij een succesvolle upload, de volgende melding:

*Het bovenstaande bestand is succesvol aangeleverd.
Er zijn x regels verwerkt.*

Nadat u een bestand heeft geüpload krijgt u bij een niet-succesvolle upload, de volgende melding:

*Bovenstaande bestanden zijn niet succesvol aangeleverd.
Het gehele bestand kan hierdoor niet worden verwerkt.*

Onderstaande meldingen kunnen getoond worden nadat een aanleverbestand niet succesvol kan worden verwerkt.

- a. Indien een e-mailadres eerder is aangeleverd, krijgt u deze melding:
*Let op: e-mailadres xxx@gmail.com is al verwerkt.
Verwijder deze regel en lever opnieuw aan.*
- b. Indien er geen 'geen-bezwaar' is gegeven (0), krijgt u deze melding:
Deze cliënt heeft geen 'geen-bezwaar' gegeven voor deelname aan het onderzoek. De cliënt voldoet hierdoor niet aan de inclusiecriteria. Verwijder deze cliënt uit het bestand.
- c. Indien een e-mailadres dubbel aanwezig is in het aanleverbestand, krijgt u deze melding:
E-mailadres moet uniek zijn.
- d. Indien een e-mailadres leeg of incorrect is, krijgt u deze melding:
Dit veld is verplicht. Dit is geen geldig e-mailadres of een leeg e-mailadres.
- e. Indien met een foutief lvr-nummer wordt aangeleverd, krijgt u deze melding:
Het ingevulde veld 'lvr-nummer' is ongeldig ('XXXX'). Het veld 'lvr-nummer' dient gelijk te zijn aan uw 'organisatie-nummer'. Uw 'organisatie-nummer' is 'XXXX'.

4.3.2 Contactgegevens bij technische vragen

Voor vragen over het aanleveren van cliënten binnen mijnPerined kan contact opgenomen worden met Mediquest via 088-126 39 05 of premgeboortezorg@mediquest.nl.

We zijn bereikbaar op maandag en donderdag van 10 tot 12 en van 13 tot 15 uur. Bel vooral als u ergens niet uitkomt, we helpen u graag.

De mailbox heeft een reactietermijn van twee werkdagen.

Bijlage 1 Berekening (sub) indicatorwaarden PREM Geboortezorg per VSV

Afkortingen:

Verloskunde	vk
Kraamzorg	kz
Ziekenhuis	zk
aantal ingevulde zorgsoort-vragen	N
zwangerschap	zw
bevalling	bv
kraamtijd	kt

Rekenvoorbeeld Indicator A Goed luisteren

Vragenlijst is ingevuld door 100 vrouwen, die allemaal VK zorg hebben gehad, 50 van hen heeft ZKH zorg ontvangen en 90 vrouwen KZ zorg. Hiermee is het aantal ingevulde zorgsoort-vragen: $100+50+90=240$

De VK zorg heeft een score van 900 gekregen (gemiddeld een 9 van 100 vrouwen);

De ZKH zorg heeft een score van 400 gekregen (gemiddeld een 8 van 50 vrouwen);

De KZ heeft een score van 855 gekregen (gemiddeld een 9,5 van (90 vrouwen)).

$$\begin{aligned} & (\text{alle vk_scores op vr1} + \text{alle zk_scores op vr1} + \text{alle kz_scores op vr1}) / N \\ & = (900+400+855) / (100+50+90) \\ & = 2155/240=8,97 \end{aligned}$$

Indicator A Goed luisteren

$$(\text{alle vk_scores op vr1} + \text{alle zk_scores op vr1} + \text{alle kz_scores op vr1}) / N$$

Indicator B Genoeg aandacht

$$(\text{alle vk_scores op vr2a} + \text{alle zk_scores op vr2a} + \text{alle kz_scores op vr2a} + \text{alle vk_scores op vr2b} + \text{alle zk_scores op vr2b} + \text{alle kz_scores op vr2b}) / N$$

2a Hadden de zorgverleners genoeg aandacht voor jou?

2b Hadden de zorgverleners genoeg aandacht voor jouw kind?

Indicator C Genoeg keuze-informatie

$$(\text{alle vk_scores op vr3} + \text{alle zk_scores op vr3} + \text{alle kz_scores op vr3}) / N$$

Indicator D Toestemming gevraagd

$$(\text{alle vk_scores op vr4a} + \text{alle zk_scores op vr4a} + \text{alle kz_scores op vr4a} + \text{alle vk_scores op vr4b} + \text{alle zk_scores op vr4b} + \text{alle kz_scores op vr4b}) / N$$

4a Vroegen de zorgverleners om jouw toestemming voordat er een onderzoek of (be)handeling werd uitgevoerd bij jouw kind?

4b I Vroegen de zorgverleners om jouw toestemming voordat er een onderzoek of (be)handeling werd uitgevoerd bij jou?

Indicator E Samen beslissen/Samen zorg bepalen

$$(\text{alle vk_scores op vr5} + \text{alle zk_scores op vr5} + \text{alle kz_scores op vr5}) / N$$

Indicator F Rekening houden met keuzes

$$(\text{alle vk_scores op vr6} + \text{alle zk_scores op vr6} + \text{alle kz_scores op vr6}) / N$$

Indicator G Continuïteit van zorg

$$(\text{alle vk_scores op vr7a} + \text{alle zk_scores op vr7a} + \text{alle kz_scores op vr7a} + \text{alle vk_scores op vr7b} + \text{alle zk_scores op vr7b} + \text{alle kz_scores op vr7b}) / N$$

7a Vaak heb je tijdens je zwangerschap, bevalling en kraamtijd te maken met verschillende zorgverleners. Wisten al je zorgverleners genoeg van jouw situatie?

7b Vaak heb je tijdens je zwangerschap, bevalling en kraamtijd te maken met verschillende zorgverleners. Wisten al je zorgverleners genoeg van de situatie van jouw kind?

Indicator H Partner betrokken

(alle vk_scores op vr8 + alle zk_scores op vr8 + alle kz_scores op vr8) / N

Indicator I Zorgen of angsten bespreken

(alle vk_scores op vr9 + alle zk_scores op vr9 + alle kz_scores op vr9) / N

Indicator J Vertrouwen in zorgverleners

(alle vk_scores op vr10+ alle zk_scores op vr10 + alle kz_scores op vr10) / N

Indicator K Kind goed behandeld

(alle vk_scores op vr11 + alle zk_scores op vr11 + alle kz_scores op vr11) / N

Indicator L Moeder en kind goede zorg ontvangen

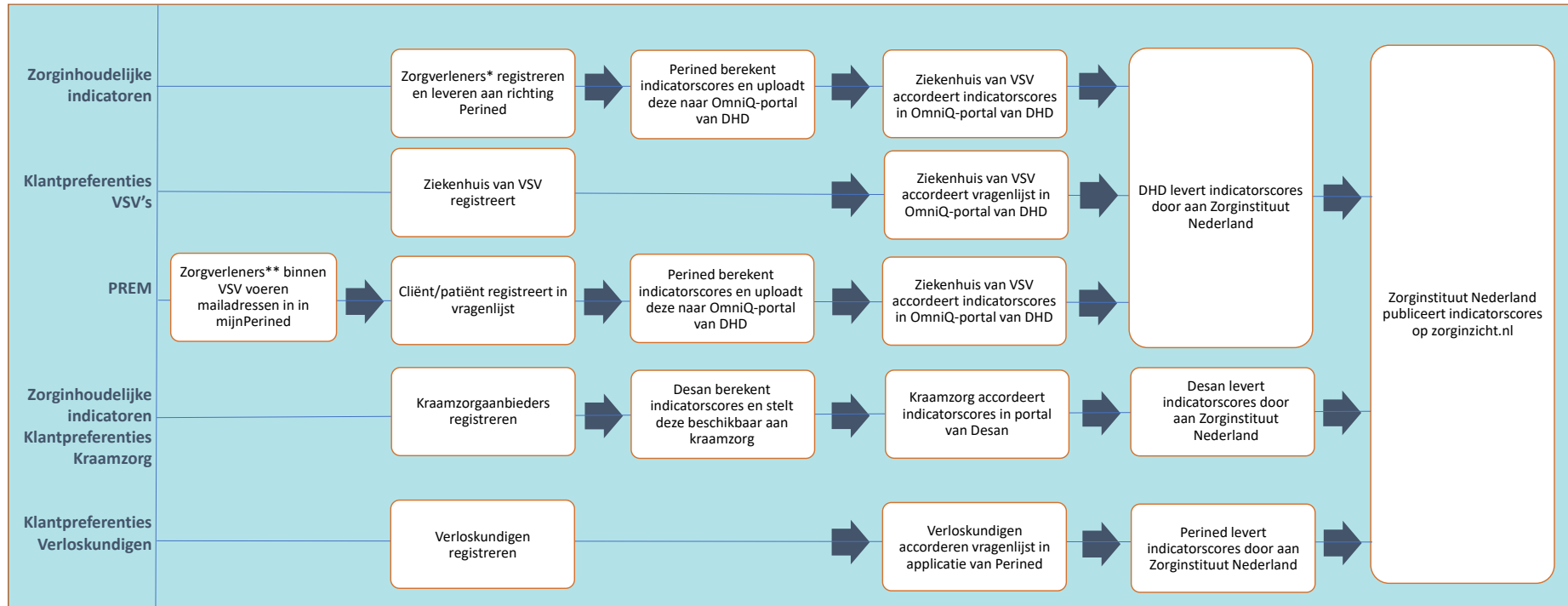
(alle zw_scores op vr12 + alle bv_scores op vr12 + alle kt_scores op vr12) / N

Indicator M Algemene ervaring

(alle zw_scores op vr13 + alle bv_scores op vr13 + alle kt_scores op vr13) / N

Bijlage 2 Procesbeschrijving gegevensaanlevering verslagjaar 2024

voor indicatoren Integrale Geboortezorg (IG)



* Zorgverleners: verloskundigen, gynaecologen en kinderartsen

** Zorgverleners: verloskundigen, gynaecologen, kraamverzorgende en kinderartsen

Momenteel wordt onderzocht of Perined de PREM-scores na accordering kan doorzetten naar ZiN.

Afkortingen: ZA = zorgaanbieder; ODB = openbaar databestand; DVB = dataverwerkingsbureau; VJ = verslagjaar; Q = kwartaal. **Vet gedrukt:** actie ZA

Registreren, aanleveren en verzamelen van gegevens voor berekenen, accorderen, doorleveren en publiceren...			
	... van zorginhoudelijke indicatoren van klantpreferenties van PREM-scores ...
...door verloskundigenpraktijken.	<ol style="list-style-type: none"> ZA registreert gegevens voor de LVR1 of LVR2 kwaliteitsregistratie in elektronisch medisch dossier [tijdens VJ]. ZA levert deze gegevens (in principe) maandelijks aan bij Perined (via portal van diens verwerker DT Healthcare). De data voor VJ moeten vóór 1 maart na VJ zijn aangeleverd. Perined berekent indicatorscores op VSV-niveau en stelt deze beschikbaar aan ZA in mijnPerined. ZA krijgt toegang tot spiegelinformatie in mijnPerined [maandelijks] 	<ol style="list-style-type: none"> Verloskundige praktijk vult vragenlijst in en accordeert voor IG-indicator klantpreferenties verloskunde in applicatie van Perined [Q1 na VJ]. Perined levert deze indicatorscores door aan ZIN [vóór 1 mei na VJ]. ZIN publiceert indicatorscores op Zorginzicht.nl in <i>ODB</i> [begin mei na VJ]. 	<ol style="list-style-type: none"> Dataverzameling [in VJ]: <ol style="list-style-type: none"> ZA informeert cliënt over deelname aan PREM en legt vast of er wel of geen bezwaar is in dossier van cliënt. (VSV spreekt af welke ZA dat doet: verloskunde, kraamzorg of ziekenhuis). Perined maakt in opdracht van ZA account aan voor contactpersoon van ZA op mijnPerined. ZA voert in account e-mailadres en bevallingsmaand in van cliënten die geen bezwaar hebben (in mijnPerined). Cliënt ontvangt e-mail met een link naar de PREM-vragenlijst en kan vragen beantwoorden. Perined berekent indicatorscores op VSV-niveau en uploadt deze naar OmniQ-portal van DHD voor ziekenhuizen die hier toestemming voor hebben gegeven. Ziekenhuizen die geen toestemming hebben gegeven vullen scores zelf in in OmniQ-portal.
...door ziekenhuizen.	<ol style="list-style-type: none"> Perined berekent indicatorscores en uploadt deze naar OmniQ-portal van gegevensmakelaar DHD voor ziekenhuizen die hier toestemming voor hebben gegeven. Ziekenhuizen die geen toestemming hebben gegeven vullen scores zelf in in OmniQ-portal. Ziekenhuis accordeert - mede namens verloskundigenpraktijken - in OmniQ-portal [uiterlijk 2^e week april na VJ]. DHD levert indicatorscores aan ZIN [voor 1 mei na VJ]. ZIN publiceert indicatorscores op Zorginzicht.nl in <i>ODB</i> [begin mei na VJ]. 	<ol style="list-style-type: none"> Ziekenhuis van VSV vult vragenlijst in en accordeert voor IG-indicator klantpreferenties VSV in OmniQ-portal van gegevensmakelaar DHD [Q1 na VJ]. DHD levert deze indicatorscores door aan ZIN [vóór 1 mei na VJ]. ZIN publiceert deze indicatorscores op Zorginzicht.nl in <i>ODB</i> [begin mei na VJ]. 	<ol style="list-style-type: none"> Perined berekent indicatorscores op VSV-niveau en uploadt deze naar OmniQ-portal van DHD voor ziekenhuizen die hier toestemming voor hebben gegeven. Ziekenhuizen die geen toestemming hebben gegeven vullen scores zelf in in OmniQ-portal. Ziekenhuis van VSV accordeert indicatorscores in OmniQ-portal van DHD -mede namens verloskundigenpraktijken en kraamzorgaanbieders. DHD levert PREM-scores door aan ZIN [Q1 na VJ]. ZIN publiceert PREM-scores op Zorginzicht.nl in <i>ODB</i> [begin mei na VJ].
...door kraamzorgaanbieders.	<ol style="list-style-type: none"> ZA registreert gegevens voor indicator borstvoeding in het (elektronisch) dossier [tijdens VJ]. ZA levert gegevens éénmaal per jaar aan in portal van Desan en accordeert deze gegevens plus het dataprotocol waarin de berekening op VSV-niveau is opgenomen. [Q1 na VJ]. Desan berekent indicatorscores borstvoeding op VSV-niveau. Desan levert deze door aan ZIN [vóór 1 mei na VJ]. ZIN publiceert deze indicatorscores op Zorginzicht.nl in <i>ODB</i> [begin mei na VJ]. 	<ol style="list-style-type: none"> ZA vult vragenlijst in en accordeert voor IG-indicator klantpreferenties kraamzorg in portal van Desan [Q1 na VJ]. Desan levert deze indicatorscores door aan ZIN [vóór 1 mei na VJ]. ZIN publiceert indicatorscores op Zorginzicht.nl in <i>ODB</i> [begin mei na VJ]. 	



Bijlage 3 Basistekst 'Informatie voor cliënten'

Informatie voor cliënten over het meten clientervaringen in de geboortezorg

Omdat u van ons zorg ontvangt, ontvangt u deze informatie. Wij horen graag van u hoe u de zorg ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Bieden wij wat u nodig heeft en belangrijk vindt?

Hoe worden de clientervaringen gemeten?

Landelijk is afgesproken dat organisaties die geboortezorg leveren, ervaringen van cliënten meten. Alle geboortezorgorganisaties gebruiken hiervoor dezelfde vragenlijst, namelijk de PREM Geboortezorg, die ze samen hebben ontwikkeld.

Elke kraamvrouw, die een levensvatbare baby heeft gekregen, krijgt deze vragenlijst aangeboden. Het is een korte vragenlijst met 14 vragen over wat belangrijk is voor u als kraamvrouw en zinvol voor de zorgverlener. We stellen vragen over de ervaringen met de zorg, voor elk van de organisaties waarvan door u zorg is ontvangen: de verloskundigenpraktijk, het ziekenhuis en de kraamzorgorganisatie. U beantwoordt de vragen op een eenvoudige 10 puntschaal met smileys. Tot slot vragen we naar verbeterpunten en complimenten. Daarnaast bevat de vragenlijst een aantal achtergrondvragen zoals geslacht, leeftijd, plaats van bevalling etc.

Hoe werkt het meten van clientervaringen met de PREM geboortezorg?

- De verloskundige (meestal) informeert u over de PREM en dat uw e-mailadres hiervoor wordt gebruikt. U kunt hiertegen bezwaar maken. Dan wordt u niet uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. De verloskundige geeft uw emailadres door als u bent bevallen.
- U ontvangt vervolgens automatisch een e-mail met uitleg en een link naar de PREM vragenlijst. Deze mail moet tussen de 2 en 8 weken na de bevalling bij u in de digitale brievenbus binnenkomen.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De ingevulde PREM vragenlijsten worden door verschillende partijen gebruikt:

- De organisaties van wie u zorg heeft ontvangen, ontvangen de landelijke uitkomsten en de uitkomsten van hun eigen metingen. Deze data zijn altijd anoniem. Zij kunnen deze uitkomsten gebruiken om de kwaliteit van de geboortezorg te verbeteren. Door het invullen van de PREM vragenlijst draagt u bij aan de kwaliteit van de organisatie waar u geboortezorg van hebt gekregen.
- Alle ingevulde PREM vragenlijsten worden op een veilige manier verzameld door een onafhankelijk onderzoeksbureau (Perined). Zij deelt vervolgens anonieme uitkomsten met verschillende landelijke partijen die de data bijvoorbeeld gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit van de geboortezorg. Ook deelt het onafhankelijke onderzoeksbureau de anonieme data met de landelijke openbare database. De antwoorden op de open vragen worden niet gedeeld met de landelijke openbare database.

Meer weten? Check: <https://www.kennisnetgeboortezorg.nl/prem-geboortezorg/>

Bijlage 4 Basistekst 'Informatie voor zorgverleners'

Clientervaringen meten in de geboortezorg

Vanaf 1 januari 2023 gaan we op een nieuwe, betere manier clientervaringen meten in de geboortezorg. De NPS+ vervalt. We gaan met de PREM Geboortezorg aan de slag. Daarmee kunnen alle zorgverleners feedback van de cliënt krijgen over de geboden zorg. De zorgverleners kunnen van deze ervaringen leren en zo (de kwaliteit van) hun zorg verbeteren.

Voor de VSV's die al eerder willen starten is er vanaf 1 september al de mogelijkheid om te starten. Organisatiebeheerders kunnen binnen mijnPerined (iedere verloskundigenpraktijk en ieder ziekenhuis heeft er één) vanaf 1 september de rol 'Uploaden t.b.v. PREM' toekennen aan een medewerker. Die medewerker kan dan daadwerkelijk gaan uploaden.

Hoe worden de clientervaringen gemeten?

De partijen in de geboortezorg hebben samen een landelijke vragenlijst ontwikkeld, de Patient Reported Experience Measure, ofwel de PREM Geboortezorg. We bieden deze vragenlijst aan elke kraamvrouw, die een levensvatbare baby heeft gekregen, aan. Het is een korte vragenlijst over wat belangrijk is voor de kraamvrouw (de cliënt) en zinvol voor de zorgverlener. We stellen vragen over de ervaringen met de zorg, voor elk van de organisaties waarvan door de cliënt zorg is ontvangen: de verloskundigenpraktijk, het ziekenhuis en de kraamzorgorganisatie. De cliënten beantwoorden de vragen op een eenvoudige 10 puntschaal met smileys. Tot slot vragen we naar verbeterpunten en complimenten.

Hoe werkt het meten van clientervaringen met de PREM geboortezorg?

- Per VSV is één zorgdiscipline verantwoordelijk voor de aanlevering van de e-mailgegevens van cliënten. Dit om te voorkomen dat een cliënt meerdere PREMS toegestuurd krijgt. Omdat de verloskundige meestal de coördinerend zorgverlener is van de zwangere en haar begeleidt tijdens haar zwangerschap tot kraamtijd, is de verloskundige veruit de meest logische discipline. Maar het kan per VSV (maar ook per zorgsituatie!) verschillen. Spreek dit dus binnen je VSV goed af.
- De verloskundige (meestal dus) informeert de cliënt over de PREM. Er hoeft geen expliciete toestemming gevraagd te worden. Maar de cliënt kan wel bezwaar maken.
- Als een cliënt al langer zwanger is, is de nacontrole een goed moment om de cliënt te informeren over de PREM Geboortezorg.
- De verloskundige geeft, via een account bij Perined, elke maand, de emailadressen door van de cliënten die pas zijn bevallen zijn. Deze gegevens worden gevraagd: LVR-nummer, e-mailadres en 'geen bezwaar'. Als er wel bezwaar is gemaakt, dan hoeft de betreffende gegevens van die cliënt niet mee in de upload.
- De cliënt ontvangt vervolgens automatisch een e-mail met uitleg en een link naar de PREM vragenlijst. Deze mail moet tussen de 2 en 8 weken na de bevalling bij de cliënt in de digitale brievenbus binnenkomen.
- Is in jouw VSV de verloskundige het verantwoordelijke zorgdiscipline? Op de website van de KNOV staat nog mooie aanvullende informatie.

Wat gebeurt er met de resultaten?

Alle zorgverleners en VSV's kunnen continu hun scores zien in het dashboard van mijnPerined, op meerdere niveaus: op VSV niveau, in een benchmark en op zorgaanbiederniveau. Met deze resultaten kunnen de zorgverleners en de VSV's leren en verbeteren. Perined berekent de PREM Geboortezorg-indicator scores per VSV. Uiteindelijk verwerkt het Zorginstituut Nederland jaarlijks de scores in een landelijke benchmark. Dit levert transparantie over de resultaten van de geboortezorg.

De geboortezorgpartijen onderzoeken de mogelijkheid om de gegevens ook op ZorgKaart Nederland te vermelden, zodat resultaten ook voor cliënten inzichtelijk worden.

Meer weten? Check: <https://www.kennisnetgeboortezorg.nl/prem-geboortezorg/>